



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y síndrome de burnout en el personal del Área
de Administración del Hospital Cayetano Heredia, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ordoñez Bravo, Wilfredo

ASESOR:

Dr. Felipe Guisado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERU - 2016

Página del jurado

.....

Presidente

.....

Dr.

Secretario

.....

Dr. Felipe Guisado Oscco

Vocal

Dedicatoria

A Dios todopoderoso por la fortaleza y por la vida. A mi esposa y a mis hijos por estar junto a mí en todo momento.

Wilfredo

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Felipe Guisado Oscco por su dedicación y constancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ordoñez Bravo, Wilfredo estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10434450 con la tesis titulada “Motivación y síndrome de burnout en el personal del área administrativa del Hospital Cayetano Heredia, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 26 de Julio del 2016

Firma

Nombres y apellidos: Ordoñez Bravo, Wilfredo

DNI: 10434450

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y síndrome de burnout en el personal del área administrativa del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Ordoñez Bravo, Wilfredo.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
 I. Introducción.	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	24
1.3. Justificación	37
1.4. Problema	38
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	41
 II. Marco Metodológico.	
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45

2.4.	Tipo de estudio	46
2.5.	Diseño de investigación	46
2.6.	Población, muestra y muestreo	47
2.6.1.	Población	47
2.6.2.	Muestra	47
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7.1.	Técnica de recolección de datos	48
2.7.2.	Instrumentos de recolección de datos	49
2.7.3.	Confiabilidad del instrumento	51
2.8.	Métodos de análisis de datos	51
2.9.	Consideraciones éticas	52

III. Resultados.

3.1.	Descripción de resultados	54
3.2.	Contraste de hipótesis	61

IV. Discusión

65

V. Conclusiones

69

VI. Recomendaciones

71

VII. Referencias bibliográficas

73

VIII. Apéndices

77

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1. Clasificación de acuerdo al género y rango etario de los encuestados en el HNCH, 2016	54
Tabla 2. Clasificación de acuerdo al género y tiempo de labor en la institución de los encuestados en el HNCH, 2016	55
Tabla 3. Distribución de acuerdo al servicio por género de los encuestados en el HNCH, 2016	56
Tabla 4. Clasificación de los niveles del Síndrome de Burnout de los encuestados en el HNCH, 2016.	57
Tabla 5. Clasificación de los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los encuestados en el HNCH, 2016	58
Tabla 6. Clasificación de los niveles de la motivación de los encuestados en el HNCH, 2016	59
Tabla 7. Clasificación de los niveles de las dimensiones de la motivación de los encuestados en el HNCH, 2016	60
Tabla 8. Prueba de correlación Rho de Spearman de la interacción de la motivación con el síndrome de Burnout en encuestados en el HNCH, 2016	61
Tabla 9. Prueba de correlación Rho de Spearman de la interacción de la motivación con el agotamiento emocional en encuestados en el HNCH, 2016	62
Tabla 10. Prueba de correlación Rho de Spearman de la interacción de la motivación con la dimensión despersonalización en encuestados en el HNCH, 2016	63
Tabla 11. Prueba de correlación Rho de Spearman de la interacción de la motivación con la dimensión realización profesional en encuestados en el HNCH, 2016	64

Lista de figuras.	Pág.
Figura 1. Jerarquía de necesidades pirámide de Maslow. (Romero, 2008)	34
Figura 2. Distribución de la clasificación de acuerdo al género y rango etario de los encuestados en el HNCH, 2016	54
Figura 3. Distribución de la clasificación de acuerdo al género y tiempo de labor en la institución de los encuestados en el HNCH, 2016	55
Figura 4. Distribución de acuerdo al servicio por género HNCH, 2016	56
Figura 5. Clasificación de los niveles del Síndrome de Burnout de los encuestados en el HNCH, 2016	57
Figura 6. Distribución de la clasificación de los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los encuestados en el HNCH, 2016	58
Figura 7. Distribución de la clasificación de los niveles de la motivación de los encuestados en el HNCH, 2016	59
Figura 8. Distribución de la clasificación de los niveles de las dimensiones de la motivación de los encuestados en el HNCH, 2016	60

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre los niveles de síndrome de burnout y la motivación de los trabajadores de las áreas administrativas del Hospital Cayetano Heredia.

Fue una investigación básica, descriptiva, de diseño no experimental, correlacional. La población fue de 300 personas, teniendo una muestra de 169. Se usó la encuesta. Empleando cuestionarios validados. Para los resultados se usó la prueba de correlación de Rho Spearman (0.05).

Existe relación significativa ($p=0.023<0.05$) entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional de las Áreas Administrativas del Hospital Cayetano Heredia, siendo una relación inversa y fuerte ($r=-0.790$). La mayoría de trabajadores administrativos se ubicaron en el nivel medio de síndrome de Burnout con 68,2%, con tendencia hacia un nivel bajo. La mayoría de trabajadores administrativos se ubicaron en el nivel medio de motivación con 72,7% con tendencia hacia el nivel alto. Existe relación significativa ($p=0.000<0.05$) entre la dimensión agotamiento emocional y la motivación, siendo una relación inversa y fuerte ($r=-0.714$). Existe relación significativa ($p=0.000<0.05$) entre la dimensión despersonalización y la motivación del profesional, siendo una relación inversa y moderada ($r=-0.649$)

Palabras clave: Síndrome de Burnout, motivación.

Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between levels of burnout and motivation of workers in the administrative areas of the Hospital Cayetano Heredia.

It was a basic, descriptive, non-experimental and correlational. The population was 300 people, taking a sample of 169. The survey was used. Using validated questionnaires. For the test results Rho Spearman correlation (0.05) was used.

There is significant relationship ($p = 0.023 < 0.05$) Burnout syndrome and motivation Professional Administrative Areas Hospital Cayetano Heredia, being an inverse and strong relationship ($r = -0.790$). Most administrative workers were in the middle level of burnout syndrome with 68.2%, with a tendency toward a low level. Most administrative workers were in the average level of motivation with 72.7% with a tendency towards high level. There is significant relationship ($p = 0.000 < 0.05$) between the emotional exhaustion dimension and motivation, being an inverse and strong relationship ($r = -0.714$). There is significant relationship ($p = 0.000 < 0.05$) between the dimension depersonalization and professional motivation, being a moderate inverse relationship ($r = -0.649$)

Keywords: Burnout syndrome, motivation.